



ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI
DIKANTOR WILAYAH KEMENAG PROVINSI RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syultan
Syarif Kasim Riau untuk melengkapi persyaratan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) jurusan
Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Disusun Oleh:

JUNNARDAN

NIM : 11544104508

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2020



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Analisis Prosedur Pelayanan Calon Jma’ah Haji di Kantor
Kecamatan Kemenag Provinsi Riau ” yang ditulis oleh :

Nama : JINNARDAN

NIM : 10544104508

Prodi : Manajemen Dakwah

Telah dimunaqasahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Disetujui oleh :

Hari : Senin

Tanggal : 12 Oktober 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata
Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN
Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Oktober 2020 Dekan

Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620200604 1 015

Tim Penguji

Penguji I

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag

Date: 2020.11.14 05:44:44 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag

NIP. 19710612199803 1 003

Penguji III

Perdamaian Hasibuan, M.Ag

NIP. 19621124 199603 1 001

Penguji II

Khairuddin, M.Ag

NIP. 19720817200910 1 002

Penguji IV

Dr.Arwan, M.Ag

NIP.19660225 200901 1 006

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Selanjutnya melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana
sementaranya terhadap penulis skripsi saudara:

: Junnardan

: 11544104508

: Manajemen Dakwah

: **Analisis Prosedur Pelayanan Calon Jama'ah Haji di Kantor Wilayah
Kementrian Agama Provinsi Riau.**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk di
Munaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai
Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk
dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan
terimakasih.

PEMBIMBING I

Imron Rosidi, S.pd. M.A. Ph.D

NIP. 19811118200901006

PEMBIMBING II

Khairuddin, M.Ag

NIP. 19720817200910 1 002

KETUA PROGRAM STUDI

Imron Rosidi, S.pd. M.A. Ph.D

NIP. 19811118200901006

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Juunardan
Nim : 11544104508
Tempat tanggal lahir : Tanjung balai karimun, 14 Juli 1996
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : Analsis Prosedur Pelayanan Calon Jama'ah Haji Dikantor Wilayah Kemenag Provinsi Riau.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwasanya penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercamtum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syultan Syarif Kasyim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru 1 Desember 2020



Junnardan
11544104508



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id. E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 17 September 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi
: Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth,
Dekan
Fakultas Dakwah dan Kominikasi
Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Junnardan**, NIM. **1544104508** dengan judul "**Analisis Prosedur Pelayanan Calon Jama'ah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Imron Rosidi, S.pd. M.A. Ph.D

NIP. 19811118200901006

PEMBIMBING II

Khairuddin, M.Ag

NIP.19720817200910 1 002

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Abstrak

: Junnardan

: 11544104508

: Manajemen Dakawah

: Analisis Prosedur Pelayanan Calon Jama'ah Haji di Kantor Wilayah
Kemenag Provinsi Riau

Tingginya tingkat kematian menurut data yang disampaikan oleh Kakanwil Kemenag Riau pada tahun 1438/2017 yang mana wafat sebanyak 18 orang dan masi sakit ditunda kepulangannya 2 orang, yang mana menurutnya tingginya angka ini mencapai 100% dari pada tahun sebelumnya dan ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk masi lemahnya sistem pelayanan yang diberikan kepada jama'ah haji. Hal ini yang menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap seluruh prosedur playanan jama'ah haji yang di berikan Kemenag Provinsi Riau, dengan menggunakan teori analisis SWOT, yang mana analsis ini telah banyak digunakan oleh organisasi, perusahaan, maupun lembaga pemerinthan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan setelah data diperoleh yaitu, metode analisis data kualitatif setelah data dikumpulkan selanjutnya peneliti memasukan teori analisis SWOT. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan dilapangan dimana Kemenag Provinsi Riau memiliki 7 prosedur pelayanan yaitu: pelayanan pendaftaran, pembinaan manasik haji, kesehtan, transportasi, akomodasi, konsumsi, keamanan dan perlindungan. yang mana masing-masing dikaji melalui analisis SWOT memiliki kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

Kata kunci Analisis, Prosedur Pelayanan, Analisis SWOT.



Abstract

: Junnardan

: 11544104508

: Management of Dakwah

: An Analysis of Service Procedures for Pilgrim Candidates at
Regional Religious Affairs Ministry Office of Riau

There was a high mortality rate according to data submitted by the Head of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Riau in 1438/2017 in which 18 people died and 22 people were still sick and 2 people were postponed their return. This figure reached 100% from the previous year and this is due to several factors, including the weakness of the service system provided to the pilgrims. This is what causes the researcher to be interested in analyzing the pilgrimageservice procedures provided by the Ministry of Religious Affairs of Riau Province. This thesis used the SWOT analysis theory, which has been widely used by organizations, companies and government agencies. Data were collected from observation, interviews, and documentation. The data analysis method used was the qualitative data analysis method. After the data was collected then the researcher used the SWOT analysis theory. Based on the results of the research, the Ministry of Religious Affairs of Riau Province has 7 service procedures, namely: registration services, guidance on Hajj rituals, health, transportation, accommodation, consumption, security and protection. They are assessed through the SWOT analysis based on their strengths, weaknesses, opportunities and threats.

Keywords: Analysis, Service Procedure, SWOT Analysis.



Kata pengantar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Pada waktu senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah Subhaanahu Wa Ta'ala. Atas rahmat dan taufiq, kasih sayang serta hidayah-nya, sehingga penulis dapat, menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Prosedur Pelayanan Calon Jama’ah Haji di Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Riau”. sholawat beserta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wasallam yang telah membimbing umat-Nya ke arah yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orangtua penulis, Terimakasih Ayahnda tercinta Syafriazal effendi yang telah memberikan banyak pelajaran serta dukungan kepada penulis, motivasi yang sangat berharga serta do’a. Terimakasih Ibunda tercinta Mullida yang telah memberikan pelajaran yang sangat berarti dan selalu mendo’akan disetiap langkah penulis dan juga teruntuk saudara kandung penulis Abriko, Febrianto, Eka inrawati, Liza sofiani, Rio saputra, Junardo dan juga untuk abang dan kakak ipar ku Ade Susanto, Terimakasih untuk seluruh keluarga ku yang tidak pernah bosan dan lelah sealalu mensupport baik bentuk motivasi, dukungan, do’a, maupun materi, sekali lagi benar-benar penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga Allah akan membalas segalanya di dunia maupun di akhirat.
2. Prof.Dr.KH.Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universita Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Drs.H.Suryan A.Jamrah,MA selaku wakil rektor bidang akademik dan pengembangan lembaga. Dr.H.Kusnadi,M.Pd selaku wakil Rektor bidang Administrasi Umum, perencanaan dan keuangan. Drs.H.Promadi,MA,Ph.D selaku wakil rektor bidang mahasiswa dan kerjasama.
3. Dr.Murdin,MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



4. Dr.Masduki,M.Ag, Dr.Toni Hartono,M.Si, dan Dr.Azni,S.Ag,M.Ag selaku wakil Dekan I,II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Imron Rosidi,MA,Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Khairuddin,M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Imron Rosidi,MA,Ph.D selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi serta bimbingan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.

8. Khairuddin,M.Ag II selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi serta bimbingan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.

9. Suhimi Drs. H, M.Ag selaku Pembimbing Akademik penulis yang senantiasa memberikan nasihat dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.

10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

11. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.

12. H. Darwison, MA selaku kepala bidang PHU Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau, Drs. H. Elwizar, MM selaku kasi pendaftaran dan dokumen haji beserta Staff, H. Rahmad Suhadi, SHI, MDd selaku kasi bina haji reguler & advokasi haji beserta staff, Ahmad Zakir, S.Ag selaku kasi bina penyelenggara haji khusus dan umroh beserta staff yang ada, Muhammad Hakam, M.Ag selaku kasi administrasi dan haji dan sistem informasi haji beserta staff, H. Hasyim, S.Ag selaku kasi transportasi perlengkapan dan akomodasi haji reguler beserta staff, terimakasih telah meluangkan waktu dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini, meskipun sedang sibuk bekerja. Semoga Allah Subhannahu Wa Ta'ala senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran di setiap kegiatan yang bapak ibu lakukan.

13. Yang terhormat Pimpinan pustaka dan segenap karyawannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mendapatkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian penulis

Hak Cipta, Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



14. Temen seperjuangan Manajemen Dakwah lokal D 2015, Akhyar, Ikon, Syafruddin,

Aufa Syahrizal, Ilwanda, Riyan Marliansyah, Lutfan Gaffar, Rahmad, Fiqi, dan lain lain, semoga Allah Subhanna Wa Ta'ala memudahkan jalan hidup kita semua amin.

15. Sahabat anggota dari grob Taik Kuning, Aref reynaldi, Rizki Muhardi, Muslimin, Agus Irwandani, Ali Akbar, Khairuniza, Nurva Rahim, Dwi angraini, sisi ke'ce semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan di dunia sampai akhirat.

16. Sahabat Banin XIX alumni Ponpes Dar-el Hikmah yang selalu ada membantu dan memahami peneliti saat peneliti menghadapi kesusahan, Berly Angga, S.H, Iqbal Rahani, S.Sos, Rofiul Huda, Muhammad Elizon HD, S.sos, Syahdan Maulana, M. Bakti Amin, Ramli Sitorus, Faisal sitorus, Riyan Alfian, S.H, Angga Pratama, Fajri Akbar, Hfizal Firdani, Ari Setiawaan, Rizki maulana, Ahmad Lutfi, Ari Perdinal, S.T, Asa, Arif Yuliandi, Ridho Alfariansyah, S.H, dan semuanya. terimakasih banyak semoga Allah Subhanna Wa Ta'ala selalu melindungi kita semua dan memberikan kita kesuksesan didunia sampai akhirat.

17. Sahabat Grub Masih Rindu, Desri Intani, Mitani, Ayu azkiyah, S.H, Mia zulkarnaini, S.Pd, Puspita Larasati, Nia Oktaviani, Muhammad Bakti Amin, Berly Angga, Syahdan Maulana, Ramli Sitorus, terimakasih semua semoga Allah Subhanna Wa Ta'ala memberikan kemudahan dikehidupanya didunia sampai akhirat.

18. Teman seperjuangan Manajemen Dakwah Konsetrasi Manajemen Travelling Haji dan Umrah Lokal A 2017.

19. Teman seperjuangan Manajemen Dakwah selaruh angkatan 2015 baik dari Konsetrasi Manajemen Travelling Haji dan Umrah, Manajemen Zakat dan Wakaf, maupun Lembaga Dakwah.

20. Teman-teman seperjuangan pada Himpunan Mahasiswa Manajemen Dakwah HIMA MD 2015.

21. Teman-teman seperjuangan Kukerta angkatan 2018 Desa Pulau Terap, semoga kita semua diberikan kemudahan disetiap langkah dan perjalanan menuju kesuksesan dan cita-cita.

22. Terimakasih banyak untuk sepupuku Nurul Jannah, S,Pd, M.Pd, tersayang dan yang paling spesial di kehidupanku setelah Allah, Rasulullah dan Keluarga, terimakasih banyak memberikan dorongan, motivasi, serta tempat bertukar pikiran dan bantuan tenaga kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, Semoga Allah Subhanna Wa Ta'ala memberikan kemudahan serta mengabulkan segala permohonan beliau didunia sampai ke akhirat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



23. Terimakasih untuk paman saya keluarga besar Zufrizal Effendi, Buk Minah, kak Intan, bang Hambali, kak Humaira, terimakasih banyak telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

24. Terimakasih untuk keluarga besar paman saya beserta istri dan anak anak: Halilintar, Juli, Ade Akraman, Benardo, Ikhsan, Irfan, Messi, yang sudag banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama tempat tinggal selama kuliah, semoga Allah Subhanna Wa Ta'ala membalas dengan balasan yang paling baik di dunia sampai akhirat.

Diin, semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga segala bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi amal ibadah dan dapat kan balasan yang baik pula dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini ada kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan mafaat bagi pembacanya dan barangkali dapat menginspirasi bagi para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru Desember 2020

Junnardan

11544104508



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Ruang Lingkup Kajian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Konsep	8
B. Kajian Terdahulu	26
C. Kerangka Berfikir	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Subyek Penelitian	29
D. Sumber Data	30
E. Informan Penelitian	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Validitas Data	32
H. Teknik Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau	34
B. Legalitas Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Riau	37
C. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ..	37
D. Struktur Kantor Kemenag Provinsi Riau (PHIU)	39



BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian	40
Pembahasan.....	60
Analisis Deskriptif Pelayanan Jama'ah Haji.....	68
Analisis SWOT Terhadap Prosedur Pelayanan jama'ah haji.	73

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan	77
Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

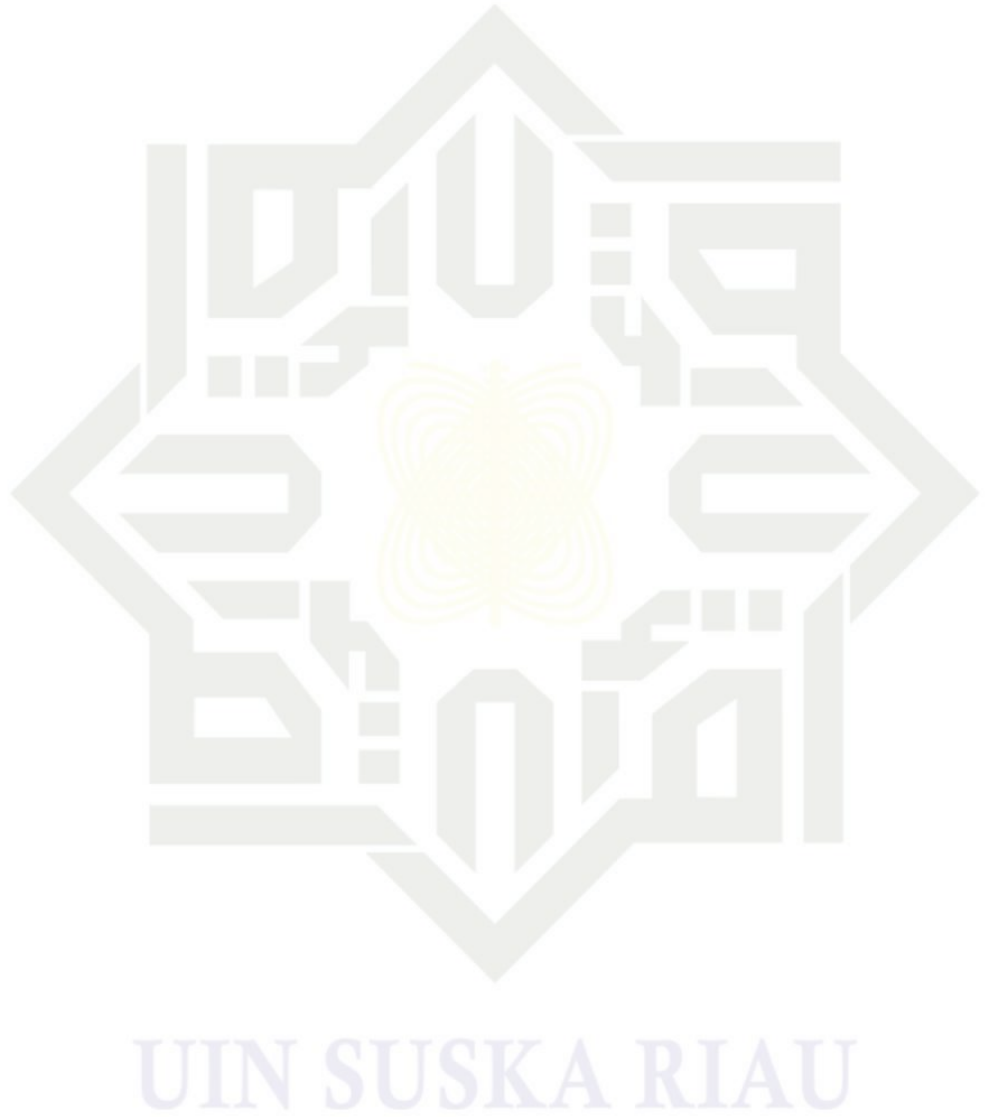
Gambar 2.1	Kerangka Teori	28
Gambar 3.1	Struktur Kantor Kemenag Provinsi Riau	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dilaksanakan setiap tahun di mana seluruh dunia umat Islam datang ke Tanah Suci dan melakukan ibadah haji. Adapun bagi mereka yang belum mampu, akan terus berusaha mengumpulkan uang mereka untuk mendaftar menjadi calon jamaah haji. Begitupun sebaliknya bagi mereka yang sudah mampu, maka segera mendaftarkan diri mereka dan menunggu beberapa tahun kemudian.

Kegiatan inti ibadah haji dimulai pada tanggal 8 Dzulhijjah ketika umat Islam bermalam di Mina, wukuf (berdiam diri) di Padang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, bermalam di Muzdalifah, dan berakhir setelah melempar jumrah (melempar batu simbolisasi setan) pada tanggal 10, 11 dan 12 Dzulhijjah.¹

Haji adalah datang ke *Baitullah* dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu yang telah ditentukan dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Adapun tempat-tempat yang dikunjungi adalah Ka'bah, Mas'aa (tempat Sa'i), Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Sedangkan waktu haji yang telah ditentukan yaitu mulai dari bulan Syawal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah (disebut juga bulan-bulan haji). Adapun yang dimaksud dengan syarat-syarat adalah ketentuan-ketentuan yang menjadi dasar diwajibkan haji bagi seseorang.²

Jumlah calon Jama'ah haji di Indonesia dimana setiap tahunnya bertambah, tentunya akan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan tentang pelayanan haji ataupun manasik yang pada akhirnya mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan. Petugas haji yang melayani jamaah, baik dari petugas kloter maupun

¹Gus Arifin, *Peta Perjalanan Haji dan Umrah*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009),

² Abdurahman Rochimi, *Segala hal tentang Haji dan Umrah* : Jakarta

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

non kloter selalu berubah setiap tahunnya sehingga mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan. Kenyamanan calon jamaah haji tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan tersebut Karena semua calon jamaah haji tentunya menginginkan pelayanan yang baik.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Ibadah Haji Reguler yang tercantum dalam pasal 3 (tiga) dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yakni pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Adapun pelayanan seperti administrasi, bimbingan ibadah haji, perlindungan atau keamanan, dan segala hal yang diperlukan oleh jamaah haji tersebut.

Pelayanan yang baik adalah yang diharapkan semua calon jamaah. Apabila pelayanan yang diberikan kepada para calon jamaah memuaskan, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan berhasil atau baik, tapi jika sebaliknya maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk dan memberi kesan yang negatif.

Pelayanan ibadah haji juga sangat mempengaruhi nama lembaga, maka dari itu untuk menjaga nama baik lembaga tersebut salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon jamaah. Sehingga calon jamaah juga merasa nyaman selama melaksanakan ibadah haji.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, khususnya calon jamaah haji, bidang penyelenggaraan haji dan umroh (PHU) kanwil kemenag Riau, gelar rapat evaluasi penyelenggaraan haji tahun 1438 H/ 2017 M di aula utama kanwil kemenag riau. Acara dibuka oleh kanwil kemenag Riau Drs. H. Ahmad Supardi MA didampingi Kabid PHU H Erizon Effendi, kasi sistem informasi Drs H Asril, dan kasi perlengkapan haji Hj. Yuhartati B, S. Ag. Dan diikuti oleh kakenkemenag dan kasih haji kabupaten/kota se-provinsi riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kekanwil kemenag Riau Drs H Ahmad Supardi MA, dalam sambutannya menyebutkan, penyelenggaraan ibadah haji tahun 1438 H/ 2017 M sudah terlaksana dengan relasasi keberangkatan sebanyak 5.064 jamaah karena adanya 21 orang jamaah yang mutasi keluar, sehingga terjadi kekosongan kuota.

Realisasi keberangkatan sebanyak 5.043 jamaah haji, yang sudah kembali ke tanah air sebanyak 5.023 orang, yang wafat 18 orang, dan yang masih sakit dan ditunda kepulangannya ditanah air sebanyak 2 orang.³ Menurutnya tingginya angka tingkat kematian jamaah yang mencapai 100% lebih dari tahun sebelumnya disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu karena jumlah jamaah haji yang semakin meningkat, banyak yang lanjut usia, penyakit bawaan, dan juga pelayanan kantor wilayah kementerian agama provinsi Riau yang belum maksimal.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Prosedur Pelayanan Calon Jama’ah Haji di Kantor Wilayah Kemenag Riau”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk lebih dapat memahami penelitian ini, peneliti menjelaskan beberapa istilah-istilah yang digunakan antara lain:

1. Analisis

Secara umum analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Dalam penelitian ini teori analisis yang digunakan peneliti adalah teori analisis SWOT. Analisis ini digunakan peneliti dalam menganalisis setiap prosedur pelayanan calon jama’ah haji yang terdapat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

³ Riau.kemenag.go.id

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Fajar Nuraini DF dalam buku yang berjudul “Teknik Analisis SWOT”, mengungkapkan bahwa analisis SWOT merupakan sebuah instrument perencanaan strategis klasik yang memberikan cara sederhana untuk memperkirakan cara terbaik dalam menentukan sebuah strategi.⁴ Serupa dengan pendapat Freddy Rangkuti dalam buku yang berjudul “Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT” menyatakan bahwa analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.⁵

Pada dasarnya, analisis SWOT merupakan akronim atau singkatan dari 4 kata yaitu, *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats*. Analisis SWOT ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*), dalam suatu spekulasi bisnis.

2. Prosedur

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh departemen Pendidikan Nasional, Istilah “Prosedur “ diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan masalah.⁶

Menurut B.N. Marbun, menyatakan bahwa prosedur adalah secara tatacara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya suatu Perosedur meliputi: bagaimana, bilamana, dan oleh siapa tugas harus diselesaikan.⁷

⁴ Fajar Nuraini DF, *Theknik Analisis SWOT* (Yogyakarta: *Quadrant*, 2016). Hlm 7.

⁵ Ffiredy Rangkuti, *Theknik Membedah Kasus Bisnid Analisis SWOT* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 19.

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) hlm, 889.

⁷ B.N. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: CV Muliasarai, 2005), hlm 295.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah sesuatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.⁸

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang di ataur oleh peraturan perundang – undangan.⁹

4. Jamaah haji

Menurut bahasa Arab, Haji artinya ‘pergi menuju.’ AL-Khalil berkata,”Haji artinya sering pergi keorang yang kau agungkan,” Menurut pengertian Syariat, haji artinya pergi ke kak’bah untuk melaksanakan amalan amalan tertentu atau haji adalah, berziarah ketempat tertentu adalah kak’bah dan arafah.¹⁰

Definisi haji dalam ensiklopedia Islam, haji berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi.¹¹ Definisi jama’ah dalam ensiklopedia Bahasa Indonesia, Jama’ah adalah Wadah bagi umat Islam dalam menjalankan ibadah.¹² Secara etimologi atau bahasa, jama’ah berasal dari bahasa Arab yang memiliki arti berkumpul. Sedangkan menurut istilah ata jama’ah dapat diartikan sebagai pelaksana ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam.¹³

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian jama’ah haji adalah orang yang menyelenggarakan ibadah haji

⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) hlm, 345

⁹ Hayat, *manajemen pelayanan publik*, (Jakarta: PT . Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 22.

¹⁰ Wahbah Az-zuhali, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* (Jakarta : Gema Insani, 2017), 368.

¹¹ Kementrian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*. (Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI CV. Duta Peraga, 2010), hlm 87

¹² Zurizal Z & Aminuddin, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri, 2008), hlm, 185

¹³ Ibid.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan menyengaja mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan rukun Islam yang kelima.

C. Ruang Lingkup Kajian

Adapun yang menjadi ruang lingkup kajian penelitian ini adalah seputar tentang bagaimana prosedur pelayanan calon jama'ah haji, dan yang menjadi tempat kajian penelitian ini adalah kantor wilayah Kemenag Provinsi Riau.

D. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana bentuk prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Riau terhadap jamaah haji?
- b. Apakah prosedur pelayanan jama'ah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sudah maksimal dan baik?
- c. Bagaimana analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap pelayanan Haji dan Umrah di kantron Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana bentuk prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap calon jamaah haji di Provinsi Riau.
- b. Untuk mengetahui apakah prosedur pelayanan jama'ah haji di kantor wilayah kementerian agama Riau sudah maksimal dan memenuhi standar pelayanan.
- c. Untuk bagaimana analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap pelayanan Haji dan Umrah di kantron Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat penelitian

a. Secara teoritis

- 1) Menambah ilmu pengetahuan didalam bidang prosedur pelayanan jama'ah haji.
- 2) Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui penelitian dan penulisan ilmiah serta melatih penulis didalam menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU

b. Secara Praktis

- 1) Sebagaimana kontribusi ilmiah bagi pihak Kemenag Provinsi Riau dan pihak-pihak yang berkompeten lainnya dalam pengembangan kinerja pegawai Kemenag Provinsi Riau.
- 2) Untuk memenuhi persyaratan tugas akhir memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Traveling Haji Umroh fakultas dakwah dan ilmu komunikasi sultan syarif kasim riau.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

BAB IV : GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan prosedur pelayanan calon jamaah haji kantor wilayah Kemenag Provinsi Riau.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab yang terakhir dimana berisikan kesimpulan dan saran saran sehubungan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A Kajian Konsep

1. Analisis SWOT

a. Pengertian Analisis SWOT

Secara umum analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.¹⁴

Menurut Wiradi analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari ditaksir maknanya dan kaitannya. Berbeda dengan pendapat Dwi Prastowo Darminto Analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.¹⁵

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa analisis adalah kegiatan menguraikan dan menelaah suatu pokok sehingga memperoleh suatu pemahaman.

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (Strengths), dan peluang (Opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan(Weaknesses) dan ancaman (Threats).¹⁶

¹⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) hlm, 823

¹⁵ <https://www.gurupendidikan.co.id/analisis/>

¹⁶ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*,(Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1999),h. 18.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara singkat analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah hal-hal mempengaruhi keempat faktornya. Dengan demikian, hasil dari analisis dapat membentuk perencanaan strategi berdasarkan hasil analisis terhadap factor faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman).¹⁷

Faktor- faktor yang ditetapkan kemudian diterapkan dalam bentuk matriks SWOT, pengaplikasiannya adalah :

- 1) Bagaimana kekuatan (strengths) mampu mengambil keuntungan (advantage) dari peluang (opportunities) yang ada.
- 2) Bagaimana cara mengatasi kelemahan-kelemahan (weaknesses) yang mencegah keuntungan (advantage) dari peluang (opportunities) yang ada.
- 3) Bagaimana kekuatan (strengths) mampu menghadapi ancaman (threats) yang ada.
- 4) Bagaimana cara mengatasi kelemahan (weaknesses) yang mampu membuat ancaman (threats) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru. Dalam perkembangan strategi, organisasi bisnis perlu melakukan evaluasi.

Dalam perkembangan strategi, organisasi bisnis perlu melakukan evaluasi factor lingkungan internal, yaitu kekuatan dan dan kelemahan, serta faktor eksternal yaitu peluang dan ancaman. Dari analisis swot, suatu lembaga dapat menentukan strategi yang efektif yang sejauh mungkin memanfaatkan kesempatan yang berlandaskan pada kekuatan yang dimiliki

¹⁷ Fajar Nuraini DF, Teknik Analisis SWOT, (Yogyakarta: Quadrant, 2016), hlm. 8.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan atau lembaga, mengatasi ancaman yang datang dari luar serta mengatasi kelemahan yang ada.¹⁸

b. Kegunaan Analisis SWOT

Secara umum menurut pendapat Fajar Nuraini DF, analisis SWOT memiliki kegunaan sebagai berikut :

- 1) Digunakan untuk menganalisis kondisi internal lembaga dan lingkungan eksternal lembaga. Analisis SWOT ini telah banyak digunakan oleh organisasi dan perusahaan sebagai pendekatan strategi bisnis mereka. Dengan melakukan analisis SWOT maka organisasi atau perusahaan dapat mengetahui kondisi internal dan eksternal. Kondisi internal ini berupa kekuatan-kelemahan yang dimiliki oleh organisasi, sedangkan kondisi eksternal berupa kesempatan-hambatan yang dimiliki perusahaan tersebut.
- 2) Digunakan untuk mengetahui posisi sebuah perusahaan atau organisasi diantara perusahaan atau organisasi yang lain. Pengidentifikasian empat faktor yang adadalam analisis SWOT membantu perusahaan untuk melihat posisi mereka dibandingkan perusahaan yang memiliki pelayanan atau produk serupa. Hasil dari analisis yang ditemukan memudahkan untuk melihat kompetitor mana yang berada di atas perusahaan dan kompetitor mana yang berada di bawah perusahaan.
- 3) Digunakan untuk mengetahui kemampuan sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya dihadapkan dengan para pesaingnya, dalam sebuah organisasi, analisis SWOT membantu untuk mengetahui apakah produk atau jasa yang ditawarkan dapat berkompetisi dengan para kompetitor yang memberikan pelayanan

¹⁸ Dian Wijayanto, *pengantar manajemen*, (Jakarta : Gremadia Pustaka Utama, 2012), hlm.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau produk serupa. Dengan demikian memudahkan untuk menentukan strategi yang baik untuk merespon para kompetitor yang ada.

b. Manfaat Analisis SWOT

Berikut merupakan penjabaran beberapa manfaat menggunakan metode analisis SWOT :

- 1) Analisis SWOT dapat membantu melihat suatu persoalan dari empat sisi sekaligus yang menjadi dasar sebuah analisis persoalan yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.¹⁹
- 2) Analisis SWOT mampu memberikan hasil berupa analisis yang cukup tajam sehingga mampu memberikan arahan ataupun rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan sekaligus menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang ada, sambil mengurangi kekurangan dan juga menghindari ancaman.
- 3) Analisis SWOT dapat membantu kita membedah organisasi dari empat sisi yang ada menjadi dasar dalam proses identifikasinya dengan analisis ini kita dapat menemukan sisi-sisi yang terkadang terlupakan atau tidak terlihat selama ini.
- 4) Analisis SWOT dapat menjadi instrumen yang cukup ampuh dalam melakukan analisis strategi, sehingga dapat menemukan langkah yang tepat dan terbaik sesuai dengan situasi pada saat itu.
- 5) Analisis SWOT dapat digunakan untuk membantu organisasi meminimalisasi kelemahan yang ada serta menekan munculnya dampak ancaman yang mungkin akan timbul.²⁰

¹⁹ Dian Wijayanto, *pengantar manajemen*, (Jakarta : Gremadia Pustaka Utama, 2012), hlm. 9

²⁰ Dian Wijayanto, *pengantar manajemen*, (Jakarta : Gremadia Pustaka Utama, 2012), hlm.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Faktor-faktor analisis SWOT terdiri dari 4 faktor

- 1) Strengths (kekuatan), merupakan sebuah kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dalam organisasi. Faktor-faktor kekuatan merupakan suatu kemampuan khusus yang terdapat dalam tubuh organisasi itu sendiri dan nilai plus atau keunggulan dari sebuah organisasi. Hal tersebut mudah terlihat apabila sebuah organisasi memiliki hal khusus yang lebih unggul dari pesaing-pesaingnya serta dapat memuaskan *stakeholders* maupun pelanggan.
- 2) Weaknesses (Kelemahan), merupakan kondisi atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam tubuh organisasi. Pada dasarnya, sebuah kelemahan merupakan suatu hal yang wajar ada dalam organisasi. Namun yang terpenting adalah bagaimana organisasi membangun sebuah kebijakan sehingga dapat meminimalisasi kelemahan-kelemahan tersebut atau bahkan dapat menghilangkan kelemahan yang ada. Bisa juga menjadikan kelemahan menjadi sebuah kelebihan yang tidak dimiliki oleh organisasi yang lain.
- 3) Opportunities (peluang), merupakan suatu kondisi lingkungan di luar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan mengetahui hal-hal eksternal mana yang dapat dijadikan peluang dengan cara membandingkan analisis internal (strengths dan weaknesses) perusahaan atau organisasi dengan analisis internal dari kompetitor lain. Beberapa hal yang dapat dijadikan peluang perlu diranking berdasarkan success probability (kemungkinan berhasil), sehingga tidak semua peluang harus dicapai dalam target.
- 4) Threats atau (ancaman), ini merupakan kebalikan dari peluang atau opportunities. Ancaman merupakan kondisi eksternal yang dapat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengganggu kelancaran berjalanya sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi hal-hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi. Apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat dampak berkepanjangan sehingga menjadi penghalang atau penghambat tercapainya visi dan misi sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman bisa dilihat dari tingkat keparahan pengaruhnya (seriousness) dan kemungkinan terjadinya (probability of occurrence).

d. Matriks Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT)

Matrik Swot adalah sebuah alat pencocokan yang penting yang membantu para manajer mengembangkan empat jenis strategi yaitu:²¹

Strategi SO (SO Strategies) memanfaatkan kekuatan internal perusahaan untuk menarik keuntungan dari peluang eksternal.

Semua manajer tentunya berkeinginan organisasi mereka berada dalam posisi dimana kekuatan internal dapat digunakan untuk mengambil keuntungan dari berbagai trend dan kejadian eksternal. Secara umum, organisasi akan menjalankan strategi WO, ST atau WT untuk mencapai situasi dimana mereka dapat melaksanakan Strategi SO.

Strategi SO ini menggabungkan antara kekuatan dan peluang yang ada di lembaga tersebut yang nantinya akan memunculkan suatu strategi yang dapat mempertahankan lembaga tersebut. Strategi WO (WO Strategies) bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan mengambil keuntungan dari peluang eksternal. Terkadang, peluang-peluang besar muncul, tetapi perusahaan memiliki kelemahan internal yang menghalanginya memanfaatkan peluang tersebut.

²¹ Fred R. David, Manajemen Strategi Konsep, (Jakarta : Salemba Empat 2010), hlm. 327

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strategi WO ini menggabungkan antara kelemahan dan peluang yang nantinya akan memunculkan suatu ide yang mana lembaga dapat menonjolkan peluang yang ada untuk mengurangi kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh lembaga.

Strategi ST (ST Strategies) menggunakan kekuatan sebuah perusahaan untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal. Hal ini bukan berarti bahwa organisasi yang kuat harus selalu menghadapi ancaman secara langsung di dalam lingkungan eksternal.

Strategi ini menggabungkan antara kekuatan dan ancaman yang nantinya pegawai lembaga memunculkan suatu ide dimana pegawai lembaga dapat menggunakannya untuk menghadapi suatu ancaman.

Strategi WT (WT Strategies) merupakan teknik defensif yang diarahkan untuk mengurangi kelemahan internal serta menghindari ancaman eksternal. Sebuah organisasi yang menghadapi berbagai ancaman eksternal dan kelemahan internal benar-benar dalam posisi yang membahayakan. Dalam kenyataannya, perubahan semacam itu mungkin harus berjuang untuk bertahan hidup, melakukan penciutan, menyatakan diri bangkrut, atau memilih likuidasi.

2. Prosedur

a. Pengertian Prosedur

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh departemen Pendidikan Nasional, istilah “Prosedur “ diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan masalah.²²

Menurut *B.N. Marbun*, menyatakan bahwa prosedur adalah secara tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan.

²² Departemen Pendidikan Nasional, *kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) hlm, 889

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biasanya suatu Perosedur meliputi: bagaimana, bilamana, dan oleh siapa tugas harus diselesaikan.²³

Menurut Ida Nuraida (2008:35), “Prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.”²⁴

Berdasarkan pengertian prosedur di atas penulis menyimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur pastinya akan tercantum cara bagaimana setiap tugas dilakukan, berhubungan dengan apa, bilamana tugas tersebut dilakukan dan oleh siapa saja tugas harus diselesaikan. Hal ini tentu sangat wajar dilakukan karena sebuah prosedur yang dibuat memiliki tujuan untuk mempermudah kita dalam melaksanakan suatu kegiatan.

b. Sifat Prosedur

- 1) Prosedur terdapat dalam tiap bagian perusahaan; prosedur merupakan salah satu macam rencana yang penting.
- 2) Prosedur biasanya dipandang sebagai penerapan pekerjaan yang sifatnya berulang.
- 3) Diberikan batas-batas waktu pada setiap langkah prosedur guna menjamin agar hasil akhir dicapai seperti yang diinginkan.²⁵

c. Ciri-ciri Prosedur

- 1) Prosedur harus didasarkan atas fakta-fakta yang cukup mengenai situasi tertentu, tidak didasarkan atas dugaan-dugaan atau keinginan-keinginan.
- 2) Suatu prosedur harus memiliki stabilitas, akan tetapi masih memiliki fleksibilitas.

²³ B.N. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: CV Muliasarai, 2005), hlm 295.

²⁴ B.N. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: CV Muliasarai, 2005), hlm 296

²⁵ David Firma Setiawan, *prosedur dalam pembelajaran*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama April, 2018), hlm 35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Prosedur harus mengikuti zaman (up-to-date).²⁶

d. Prinsip-Prinsip Prosedur.

Menurut MC Maryati (2008:44) sebagai berikut:²⁷

- 1) Sebuah prosedur kerja yang baik prinsipnya adalah sederhana, tidak terlalu rumit dan berbelit-belit.
- 2) Prosedur kerja yang baik, akan mengurangi beban pengawasan karena penyelesaian pekerjaan telah mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan.
- 3) Prosedur kerja yang ditetapkan telah teruji bahwa prosedur tersebut mencegah penulisan, gerakan, dan usaha yang tidak perlu (menghemat gerakan atau tenaga).
- 4) Pembuatan prosedur kerja harus memperhatikan pada arus pekerjaan.
- 5) Prosedur kerja dibuat fleksibel, artinya suatu prosedur bisa dilakukan perubahan jika terjadi hal-hal yang sifatnya mendesak.
- 6) Memperhatikan penggunaan alat-alat untuk menunjang terlaksananya suatu prosedur dan sebaiknya digunakan sesuai kebutuhan.
- 7) Sebuah prosedur kerja harus menunjang pencapaian tujuan.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa pelayanan merupakan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.²⁸ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

²⁶ David Firma Setiawan, *prosedur dalam pembelajaran*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama April, 2018), hlm 36

²⁷ David Firma Setiawan, *prosedur dalam pembelajaran*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama April, 2018), hlm 37

²⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) hlm, 881



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁹

Menurut *kotler* (1994) aktifitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak akan dapat dimiliki pihak lain tersebut. Proses suatu layanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyediaan layanan kepada pihak yang dilayani.

Dan layanan dapat terjadi antara:

- 1) Seorang dengan seorang
- 2) Seorang dengan kelompok
- 3) Kelompok dengan seorang
- 4) Orang-orang dalam organisasi atau instansi tersebut³⁰

Berdasarkan pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan atau interaksi yang dilakukan seorang untuk membantu orang lain atau para calon jama'ah haji untuk mencapai tujuan.

b. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik

Beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan, instansi, dan karyawan yang bertugas untuk melayani calon jama'ah haji adalah sebagai berikut:³¹

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- 2) Tersedianya karyawan yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap calon jama'ah haji sejak awal hingga selesai

²⁹ Ratminto dan atik septi winarsih, “*manajemen pelayanan*,” (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm.2

³⁰ Sumpara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), hal.

³¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm, 223



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Tersedianya produk-produk yang diinginkan
- 7) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan calon jama'ah haji
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada calon jam'ah haji

c. Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan adalah sebagai sistem manajemen strategik dan intergratif yang melibatkan semua menejer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode, kualitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan peroses-peroses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.³²

Untuk mencapai pelayanan yang maksimal kepada calon jama'ah haji diharuskan adanya kualitas pelayanan, diantaranya:³³

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Kondisional
- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan hak
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Sebagai Direktorat Jendral penyelenggaraan haji dan umroh Slamet Riyanto tak pernah berhenti mengupayakan penyelenggaraan haji yang lebih baik agar dapat memberikan kemaslahatan yang lebih besar kepada ummat.

³² Bambang istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), hal 118

³³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publick: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010) hlm, 6



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Upaya tersebut telah membuahkan sehingga penyelenggaraan haji mengalami peningkatan dan perbaikan dari tahun ketahun.³⁴

Dengan adanya kualitas pelayanan tersebut, maka calon jama'ah haji tidak akan meragukan pelayan yang diberikan oleh instansi terkait yang bersangkutan karena pelayanan yang berkualitas mampu memberikan kepuasan kepada para calon jama'ah haji dan instansi terkait pun mendapatkan apresiasi dan kesan positif dari para calon jama'ah haji.

d. Standar Pelayanan Minimal

Ketentuan tentang standar pelayanan minimal (SPM) diatur surat edaran menteri dalam negeri nomor 100/757/OTDA tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut di dalam peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005.³⁵ Standar pelayanan mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh ketentuan lembaga pelayan dalam melayani calon jama'ah haji. Yang termasuk dalam standar pelayanan adalah standar sikap dan perilaku petugas ketika berhubungan dengan calon jama'ah haji sehingga dapat memuaskan pelanggan dan pelangganpun merasa diperhatikan dan dipentingkan.³⁶ Standar pelayanan meliputi:³⁷

- 1) Prosedur pelayanan, yakni yang dibakukan bagi jama'ah dan petugas pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, yakni yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, yakni tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

³⁴ Zakaria Anshar, *Mengelola Hajii Dengan Hati: Jejak dan Aksi Manajemen Slamet Riyanto*, Jakarta Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia.

³⁵ Rat Minto dan Atik Septi Warnasih, *manajemen pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar 2006,) hlm, 255

³⁶ Agus Wijayanto, *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, inklusif, dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Gadjah Mada, Universitas press,) hlm, 87.

³⁷ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2013), hlm, 89



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Produk pelayan, yakni hasil pelayan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yakni harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Jama'ah Haji

a. Pengertian Jama'ah Haji

Jama'ah dan haji adalah 2 suku kata yang berbeda dan dapat diterjemahkan satu persatu.

- 1) Jama'ah secara bahasa, berasal dari bahasa arab yang memiliki arti, berkumpul. Misalnya jamaah pasar berarti perkumpulan orang yang ada di pasar. Jamaah menurut istilah dapat diartikan sebagai pelaksanaan ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam, misalnya jama'ah shalat.³⁸
- 2) Haji ialah berkunjung ke baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wakuf, tawaf, sa'i, dan amalan lainnya, pada massa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridhanya.³⁹ Haji menurut etimologi berarti menyengaja (al-qhasad) adapun menurut syara, haji bermakna beribadah kepada Allah dengan menunaikan manasik menurut apa yang diajarkan dalam sunnah Rasulullah SAW.⁴⁰

Jadi jama'ah haji adalah warga Negara Indonesia yang beragama islam dan telah mendaftar diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Ibadah haji menyimpan

³⁸ WWW.Id.Wikipedia.org.com

³⁹ Abd Razak, *fiqih haji*, (Pekanbaru; Devisi Imarah 2017), hal 5

⁴⁰ Syekh muhammad, *sahih fiqih wanita*, menurut AL- qur'an dan sunnah (Jakarta : AL-BARMEDIA, 2009)



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak hakikat penting dan hikmah yang tersimpan tujuan beribadah haji. tujuan ibadah haji berdasarkan perspektif Al-Qur'an, dilihat secara teologis dan sosiologis.

Dilihat secara teologis ibadah haji adalah penegasan total makna "meng-esakan" Allah. para jama'ah haji disunnahkan untuk mengucapkan kalimat *talbiyah* (*labbaikallahhumma labbaik*) sebagai deklarasi sikap dan penyerahan diri kepada Allah yang maha Esa.⁴¹

Sedangkan dilihat secara sosiologis, ibadah haji mengajarkan bagaimana seorang muslim melakukan aktifitas kolektif secara baik. Ibadah haji adalah ibadah yang selalu dilakukan dalam suasana kebersamaan tidak ada kegiatan haji yang bisa dilakukan dalam kesendirian, semuanya dilakukan secara terbuka dan bersama orang lain. Semangat kebersamaan dalam berhaji terus Allah ajarkan bahkan setelah *tahalul* menyembelih hewan qurban. Jadi semangat kebersamaan begitu jelas di dalam haji.

Pelajaran penting yang mesti dipahami dari ritual haji adalah bahwa orang-orang harus merealisasikan tauhid dan persatuan.⁴² Perjalanan haji akan dilaksanakan bila memenuhi unsur-unsur pokok yaitu adanya calon haji yang istitho'ah secara syariah dan tentunya memiliki pengetahuan manasik haji serta mampu dalam hal, pembiayaan, transportasi kelengkapan administrasi yaitu dokumen perjalanan untuk masuk izin ke negara arab saudi.⁴³

Setiap jama'ah haji menginginkan jama'ah haji yang mabrur. Namun tidak banyak yang memahami dengan benar, apa dan bagaimana haji mabrur tersebut. Haji mabrur dapat dijelaskan sebagai haji yang dapat disempurnakan segala ketentuan berdasarkan perintah Allah SWT dan Rasulullah SWT. Meskipun pada hakikatnya bahwa hanya Allah lah yang

⁴¹ Kementrian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*. Hlm 93

⁴² Kementrian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*. Hlm 97

⁴³ Ahmad Nidjam- alatif hanan, *Manajemen haji*, Jakarta: Zaikrul Hakim



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan dan mengetahui diterima atau tidaknya haji yang kita tunaikan.⁴⁴

Berdasarka pengertian diatas, penulis menyimpulkan jama'ah haji adalah sekelompok warga negara yang beragama islam dan telah mendaftarkan diri sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dan menyengaja untuk menunaikan ibadah haji ke Baitullah diantaranya ihram, wukuf, tawaf, sa'i, tahalul, dengan niat untuk mendapatkan ridho Allah SWT.

b. Hukum Haji

Menunaikan ibadah haji wajib bagi orang islam yang mampu mengadakan perjalanan ke Baitullah.

Allah SWT berfirman:

Artinya: *"mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitulla". (Qs. Ali imron [3] : 97).*⁴⁵

Berdasarkan Hadits Nabi SAW yang berbunyi:

Artinya: *"wahai manusia sesungguhnya Allah telah mewajibkan haji kepada kalian, maka laksanakanlah. Serorang laki-laki bertanya: apakah setiap tahun ya Rasulullah? Rasulullah SAW menjawab: jika saya mengatakan "ya" maka harus dilaksanakan (setiap tahun) dan kalian telah memiliki kemampuan (istitho'a). Haji diwajibkan 1 kali seumur hidup, dan haji dilaksanakan lebih (dari satu kali) adalah sunnat". (HR.Muslim).*

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ibadah haji perjalanan ke Baitullah bagi orang islam adalah wajib 1 kali seumur hidup bagi yang mampu, dan Allah SWT tidak pernah memaksakan hambanya bagi yang belum mampu untuk berangkat ke tanah suci (Baitullah).

⁴⁴ Mudatsir

⁴⁵ Al-Qur'an dan terjemahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Syarat dan Rukun Haji

1) Syarat haji ada lima yaitu:

- a) Islam.
- b) Berakal, yakni tidak gila dan berakal sehat.
- c) Baligh yakni 17 tahun ke atas.
- d) Merdeka bukan budak.
- e) Mampu (isthitha'ah) baik dari segi fisik dan segi materi.⁴⁶

Penulis dapat menyimpulkan bawah jika calon jama'ah haji tidak mampu memenuhi syarat diatas, maka tidak diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji artinya tidak diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji seperti orang tidak berakal.

2) Rukun haji

Rukun haji ada enam yaitu:

a) Ihram

Ihram adalah berniat untuk melakukan ibadah haji ketika berpakaian haji.

b) Wuquf

Wuquf adalah jama'ah berada di Padang Arafah, mulai dari tergelincirnya matahari pada tanggal 9 dzulhijjah sampai terbit fajar 10 dzulhijjah.

c) Tawaf

Tawaf ialah mengeliling kakkah sebanyak 7 kali putaran dimulai dari Hajar Aswad.

d) Sa'i

Sa'i adalah berlari lari kecil dari bukit Safa ke bukit Marwah.

⁴⁶ Zuriyal Z dan Aminuddin. *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008)



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Tahalul

Adalah peroses terakhir dari ibadah haji yaitu mencukur sedikit rambut.

f) Tertib

Yaitu berurutan melaksanakan ibadah haji tersebut.⁴⁷

Berdasarkan dari keterangan diatas penulis menyimpulkan bahwa selama peroses pelaksanaan ibadah haji, semua rukun rukun diatas tidak boleh ditinggalkan semuanya harus dilaksanakan, maka dari itu apa bila salah satu tidak dilaksanakan maka haji bisa dikatakan tidak sah.

3) Wajib haji

Wajib haji yang berkonsekuensi DAM, yaitu:

- a) Ihram dari miqot yang dittentukan.
- b) Sa'i dari Saffa ke Marwah.
- c) Mabit di Muzdalifah pada waktunya, meskipun hanya sesaat pada saat setelah wukuf di Arafah.
- d) Melempar Jumroh kerikil melontar batu sebanyak 7 kali di 3 tempat, Ula, Usto, Aqobah.
- e) Mabit di Mina.
- f) Mencukur rambut.⁴⁸

apabila salah satu wajib haji ditinggalkan atau tidak dikerjakan maka haji tetap sah, akan tetapi akan dikenakan DAM.

⁴⁷ Zuriyal Z dan Aminuddin. *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008)

⁴⁸ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahab Sayed Hawas, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Azzah 2009).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Hikmah haji

Setelah melaksanakan syarat, wajib dan rukun haji diantaranya ihram (niat), wukuf di Arafah, sa'i tawaf ifadah, tahalul dan tertib ada beberapa hikmah haji, adalah sebagai berikut:

- a) Kepatuhan, yakni patuh terhadap aturan.
- b) Keikhlasan, yakni tidak mengharapkan imbalan dan melaksanakan karena Allah SWT.
- c) Kedisiplinan, yakni dari segi waktu, sikap dan sebagainya.
- d) Semangat meraih kehidupan dunia akhirat.
- e) Mengingat kematian, yakni dorongan untuk selalu melakukan kebaikan.
- f) Jiwa sabar, yakni bersikap menerima dan terbuka.
- g) Solidaritas kebersamaan, mempererat ukhwhah.
- h) Sampai pada mengenal diri kita, mau kemana dan apa yang dibawa di hadapan Allah SWT kelak.⁴⁹

Dari berbagai hikmah diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa begitu banyak hikmah yang dapat dipetik dari ibadah haji. Mengajarkan umat islam untuk ikhlas, adanya dunia akhirat, saling bersatu, saling melindungi, dan saling menolong, karena ibadah haji ibadah yang mempersatukan umat islam yang ada diseluruh dunia. Kemudian dari sisi lain pelaksanaan ibadah haji juga mengajarkan umat islam mampu menahan hawa nafsu dan tidak melakukan sesuatu yang dilarang atau yang diharamkan Allah SWT, Sehingga mampu mengajar umat islam ketika tiba di tanah air menjadi haji yang mabrur.

⁴⁹ Mastanah, *Hikmah Haji*, Materi disampaikan pada Pembimbing Manasik, Pondok Indah,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kajian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan penulis dan plagiasi maka dalam penulis skripsi ini diantaranya penulis cantumkan beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian penulis yaitu:

pertama, penelitian yang dilakukan oleh Selviana, jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Hidayatullah. Dengan judul “Pelayanan Jama’ah Haji di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Selatan”. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kantor Kementrian Agama Jakarta Selatan telah memberikan pelayanan jama’ah haji dengan sangat baik dan memenuhi standar pelayanan yakni bersifat terbuka, ramah, mampu berkomunikasi dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ali Yusni, jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman. Dengan judul “Study Tentang Pelayanan Haji di Kota Samarinda”. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan haji yang diberikan Kantor Agama Kota Samarinda dalam hal penyelenggaraan haji reguler dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan sebagian besar jama’ah haji dan calon jama’ah haji merasa aman, dan nyaman, dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Berdasarkan kajian terdahulu diatas tidak jauh berbeda dengan penulis, hanya saja tempat penelitian dan prosedur pelayanannya berbeda.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Aula Mashuri Siregar, jurusan Manajemen Dakwah. Dengan judul “Analisis SWOT terhadap Pelayanan Haji dan Umroh Kementrian Agama Kabupaten Deli Serdang”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan haji yang diberikan Kantor Agama Deli Serdang dalam hal penyelenggaraan haji reguler dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan sebagian besar jama’ah haji merasa aman, dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan haji. Berdasarkan kajian terdahulu diatas tidak jauh berbeda



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan penulis hanya saja tempat penelitian dan prosedur pelayanannya berbeda.

Kerangka Berpikir

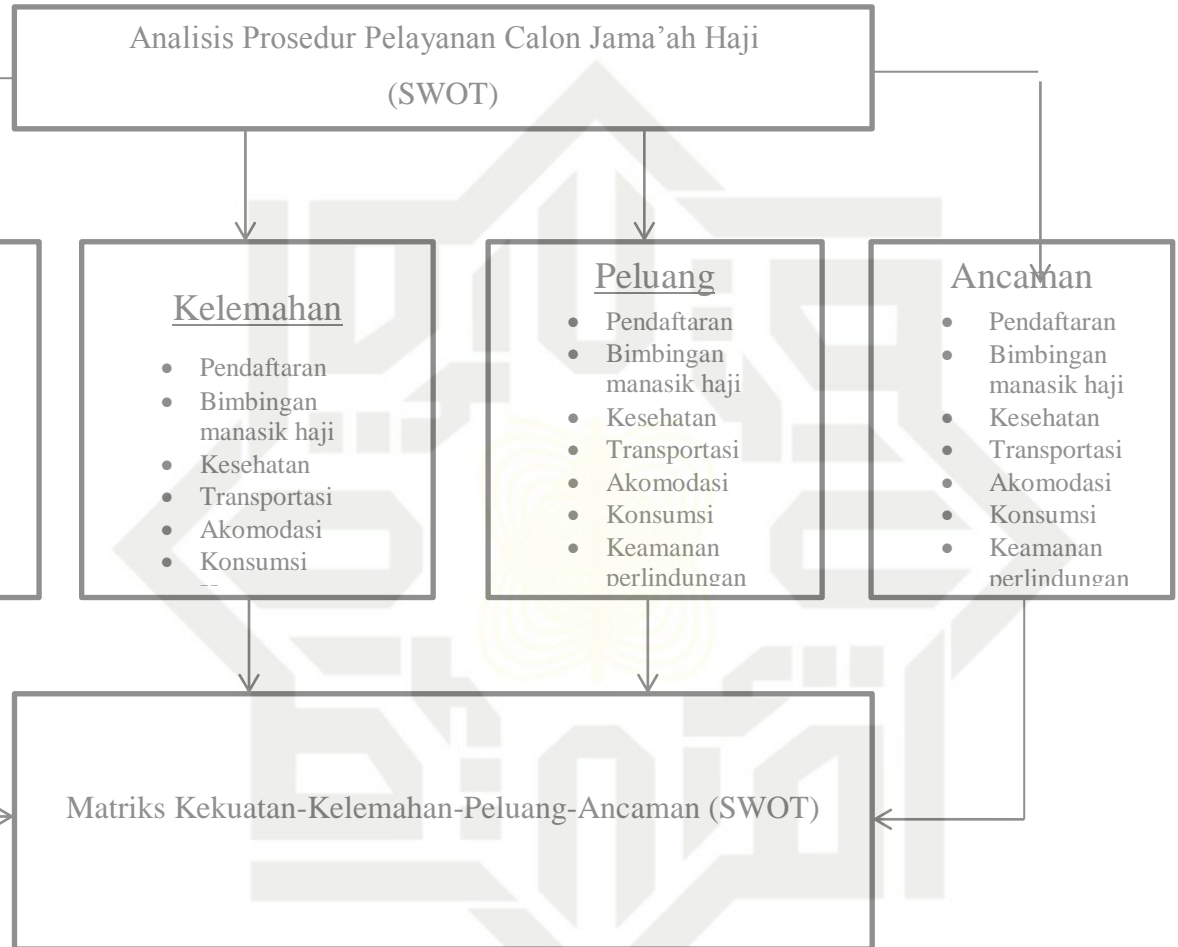
Kerangka berpikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Untuk menjelaskan jalannya penelitian yang dilaksanakan, maka peneliti menyusun kerangka pemikiran mengenai konsepsi tahap-tahap penelitian secara teoritis. Kerangka teoritis dibuat berupa skema sederhana yang menggambarkan proses pemecahan masalah yang dikemukakan dalam penelitian. Menurut Uma dalam buku karangan sugiyono metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D menyatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka teoritis dibuat berupa skema sederhana yang menggambarkan proses pemecahan masalah yang dikemukakan dalam penelitian. Uma sekarang dalam bukunya *business research* (1992) menggambarkan bahwa kerangka berpikir merupakan merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁵⁰

Seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar dasar argumentasi dalam menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala gejala yang menjadi obyek permasalahan. (Suriasumantri, 1986).

⁵⁰ Prof. Dr. Sugiyono *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung; Alfabeta, 2016), hal 60.

Berangkat dari teori yang telah dipaparkan diatas, maka kerangka berpikir yang digunakan untuk menganalisi prosedur pelayanan calon jama'ah haji di kantor Kemenag Wilayah Provinsi Riau digambarkan ke dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Gambar : 2.1 Skema Kerangka Teori.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah digambarkan dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan calon jama'ah haji pada seksi penyelenggaraan haji kantor Kanwil Kemenag Riau dapat dikatakan prosedur pelayanan yang berkualitas apabila telah mencukupi standar oprasional Prosedur (SOP) pelayanan haji.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta miilk UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, artinya menggambarkan peristiwa, perilaku, atau obyek tertentu lainnya. Riset kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya.⁵¹

Metode kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan kepada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistic, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.⁵²

Metode ini juga memiliki ciri khas tersendiri yaitu dari data yang didapati bukan hanya berbentuk tulisan tetapi juga berbentuk gambar atau foto yang didapat di tempat penelitian dan nantinya diperjelas dengan kata-kata.⁵³ Pada metode ini proses yang dilakukan menggunakan metode observasi, pengumpulan data, wawancara, dan dokumentasi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kemeag Provinsi Riau di Jl. Sudirman Pekanbaru. Adapun waktu penelitiannya adalah dimulai sejak tanggal 10 Februari s/d selesai.

C. Subyek Penelitian

Subjek yang menjadi penelitian kali ini adalah kantor Kemenag Provinsi Riau. Objek penelitiannya adalah prosedur pelayanan terhadap calon jama'ah haji Provinsi Riau.

⁵¹ Rachmat Kriyantono, *Riset Komunikasi*, (Jakarta; PT Prenada Media Group, 2010), hal 59.

⁵² Ibid, hal., 8.

⁵³ Usman Husaini, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2008), Hal 129.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi.⁵⁴ Data primer yaitu diperoleh dengan cara melakukan wawancara di kantor Kemenag Provinsi Riau.

2) Data Sekunder

Data sekunder biasanya memperoleh data dalam bentuk yang sudah tersedia melalui publikasi atau informasi yang dikeluarkan di berbagai instansi, organisasi, perusahaan.⁵⁵ Pada umumnya data sekunder berupa catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumentar).

E. Informan Penelitian

Informen dalam penelitian ini terdiri dari informen kunci dan informen pelengkap. Informen kunci merupakan pelaku atau subjek yang bertindak sebagai yang professional didalam bidangnya.⁵⁶ Dalam pengumpulan data peran informen sangatlah penting karena informasi yang dimiliki oleh informen sangatlah dibutuhkan untuk menjawab penelitian ini, maka penulis memilih secara purposive beberapa informen yang memiliki informasi yang akurat, yaitu kepala seksi bidang penyelenggaraan haji kantor wilayah Kemenag Provinsi Riau. Selanjutnya Informen Pelengkap merupakan pihak-pihak yang bertindak sebagai fokus pelengkap dalam wawancara dan dapat memberikan informasi pelengkap yang dapat membantu peneliti untuk memahami objek yang diteliti. Informen pelengkap dari penelitian ini adalah staf ataupun crew kantor wilayah

⁵⁴ Rosady Ruslan, *Metodologi Penelitian Publick Relations dan Komuikasi*, (Jakarta; PT. Raja Grafindo persada 2003). Hal. 29.

⁵⁵ Ibid, hal 30.

⁵⁶ Rosaady Ruslan, *Metode Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta; PT. Raja Gravindo persada, 2013), hal 232.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemenag Provinsi Riau. Adapaun dalam penelitian ini terdapat 6 orang sebagai informen kunci dan 5 sebagai informen pelengkap. Informen kunci terdiri dari kepala bidang PHU, kasi pendafaran dokumen haji, kasi bina haji reguler, kasi bina penyelenggara umroh dan haji, kasi administrasi dana haji dan sistem informasi haji, kasi transportasi perlengkapan dan akomodasi haj reguler. Sedangkan informen pelengkap terdiri dari sebagian staf dari berbagai kasi yang ada kemeng riau. Alasan peneliti memilih informen tersebut adalah dikarenakan sesuai arahan dan informasi dari Bapak kepala bidang PHU.

F. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Obsevasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian untuk melihat dari dekat bagaimana kegiatan dilakukan⁵⁷

Observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan pengamatan pada objek yang akan diteliti secara langsung maupun tidak langsung. Berbagai fakta dan data yang diperoleh lewat pengamatan nantinya akan dikumpulkan untuk menarik sebuah informasi.

2) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan melalui lisan.⁵⁸

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, admisistrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi

⁵⁷ Riduwan, *Metodologi Risert*, (Jakarta; Rineka Cipta, 2004), hal 104.

⁵⁸ Ibid., hal 23



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.⁵⁹

Dokumentasi tersebut berupa tulisan-tulisan, ketikan berbentuk catatan, buku, naskah dokumen ataupun arsip-arsip yang terkait dengan pembahasan penelitian ini. Dari dokumentasi tersebut nantinya peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dengan mempelajari bahan tertulis sehingga dapat membantu penulis dalam mencari informasi yang terkait dengan permasalahan penelitian.

G. Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif menurut pujileksono, instrument utamanya adalah manusia, karena itu yang diperiksa adalah keabsahannya. Untuk menguji kredibilitas data penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi.⁶⁰

H. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut bogdan dan biklen (1982) sebagaimana dikutip Moeleong.⁶¹ adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskanya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diberitahukan kepada orang lain. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

Untuk menganalisis data, peneliti menjelaskan bagaimana proses prosedur pelayanan jama'ah haji Kemenag Provinsi Riau. Mulai dari

⁵⁹ Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2003), hal 144

⁶⁰ Sugeng Puji Laksono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Malang; Intrans Publising, 2015)

⁶¹ Lexy J. Moleong, *Loc . cit*, 248

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana ide diperoleh, hingga proses pengaplikasiannya terhadap jama'ah haji. Peneliti melaporkan data dengan memberi gambaran mengenai prosedur pelayanan jamaah haji di Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Riau. Sebagai sumber data, peneliti melakukan observasi langsung dan tidak langsung dan wawancara dengan pegawai atau kepala kantor wilayah kemenag Provinsi Riau. Data yang diperoleh observasi dan wawancara akan dideskriptifkan secara kualitatif dengan didukung data-data yang didapati dari berbagai dokumen, literatur serta data-data yang berhubungan dengan skripsi ini. Oleh sebab itu, peneliti mendapatkan jawaban dengan menganalisa data berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan studi komunikasi dengan mengacu pada kerangka teori.

Setelah data yang diperoleh oleh peneliti, data tersebut dianalisis menggunakan analisis SWOT. Analisis Data Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Dimana SWOT ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman yang dihadapi Kemenag Riau dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Analisis SWOT ini akan dilakukan pada prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kemenag Riau. Hasil penelitian ini selain akan dianalisis menggunakan analisis SWOT penulis juga menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis data yang tidak berbentuk angka, tetapi berupa serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian tetapi masih merupakan data-data yang verbal atau masih dalam keterangan-keterangan saja. Data tersebut mempunyai peran untuk menjelaskan secara deskriptif suatu masalah. Dalam hal ini dengan cara memaparkan informasi-informasi akurat yang diperoleh dari Kantor Kemenag Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Sejarah Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau

Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau adalah salah satu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi di bawah Departemen Agama RI (Pusat). Salah satu tugasnya pokoknya adalah melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan di Provinsi Riau, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI di Provinsi Riau. Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau, merupakan instansi vertikal. Departemen Agama (tidak terasuk yang diotonomikan), berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama. Oleh karena itulah, maka setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

Meskipun Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal, namun bukan berarti kantor Wilayah Departemen Agama hanya mengurus tugas-tugas yang bersifat kedaerahan, sebab pada kenyataannya Kantor ini membina dan melayani kepentingan-kepentingan orang daerah. Oleh karena itu, maka koordinasi antara Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau dengan Pemerintah daerah dalam hal Gubernur Riau, senantiasa dilakukan sehingga kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah khususnya dalam bidang pembangunan agama dan keagamaan, sesuai dan sinkron dengan kebijakan pemerintah pusat.

Kantor Wilayah Departemen Agama adalah merupakan Kantor yang hampir sama dengan sebuah pemerintahan, sebab Kantor Wilayah ini pada kenyataannya mengurus seluruh kepentingan manusia sejak lahir sampai dengan masuk kubur. Tugas-tugas kedinasannya, bersentuhan langsung dengan tugas-tugas lain kedinasannya. Sebagai contoh, penyelenggaraan ibadah haji. Ibadah haji



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersentuhan dengan tugas kedinasan lainnya, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Keimigrasian, Keamanan, Ketertiban, dan lain sebagainya.

Karena itulah, tidak salah apabila ada yang mengatakan, kepala Kantor Wilayah Kementrian Agama itu adalah Gubernur Agama. Sebab harus diakui bahwa, dan kenyataannya, Kepala Kantor ini mengurus semua kepentingan masyarakat, sejak lahir samapai dengan meninggal dunia. Berdasarkan catatan dan data yang didapat, pada bulan Juni 1946 yakni setelah beberapa bulan Indonesia Merdeka dan kurang lebih 6 bulan setelah terbentuknya Departemen Agama di Pusat (tanggal, 3 januari 1946), maka Residen Riau pada waktu itu menunjuk Sdr. H. Bakri Sulaiman untuk membentuk Kantor Jawatan Agama tingkat Keresidenan yang berkedudukan di Tanjung Pinang. Berdasarkan perintah tersebut H. Bakri Sulaiman mulai mencari personalia yang akan di tunjuk sebagai pendamping dalam melaksanakan tugas yang baru, maka disusunlah personalia yang akan ditunjuk sebagai pendamping dalam melaksanakan tugas yang baru, maka di susunlah personalia sebagai berikut:

1. M. Yatim D ditunjuk sebagai sekretaris.
2. H. Muhammad Syech diserahkan sebagai Kepala bagian Pengadilan Agama.
3. Muhammad Thoib diangkat sebagai Kepala Bagian Pendidikan Agama.
4. Muhammad Nur sebagai Kepala Penerangan Agama.

Penunjukan ini tidak disertai dengan Surat Keputusan. Penyebab penunjukan mereka ini tidak disertai dengan surat keputusan oleh karena H. Bakri Sulaiman sendiri ketika itu belum dikukuhkan dengan Surat Keputusan. Dia (H. bakri Sulaiman) baru mendapat pengukuhan seminggu setelah diterima Residen Riau. Surat Keputusan itu dikeluarkan oleh Gubernur Sumatra Mr. Tengku m. Hasan yang bekedudukan di Medan, tertanggal 16 Juli 1946. Nomor tidak bisa diketahui, surat keputusan tersebut, maka secara resmi terbentuklah Jawatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agama Daerah Riau yang langsung dipimpin oleh H. Bakri Sulaiman. Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama pada bulan Juni 1946, dalam perjalanan hidupnya selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi, fase demi fase telah dilalui kantor ini dengan irama perjuangan yang mengalami pasang surut. Dengan ditetapkannya Undang-undang Nomor: 19 tahun 1957, daerah Riau berubah statusnya dari keresidenan menjadi provinsi.

Perubahan status tersebut belum segera dapat direalisasi mengingat timbulnya peristiwa daerah (PRRI), sementara itu Residen Mr. Sis Cakraningrat tetap berada di tanjung Pinang. Dalam perkembangan berikutnya, dengan Keputusan Menteri dalam Ngeri tanggal 20 Januari 1959 No. 52/144-25, Pekanbaru ditetapkan sebagai Ibu Kota Provinsi Riau yang baru. Dengan terbentuknya Provinsi Riau, maka Kantor Jawatan Agama mengikuti pula perkembangan tersebut sebagai berikut:

- a. H. Nurdin Abd. Jalil menjabat Kepala Jawatan Agama Provinsi Riau.
- b. M. Zaini Kunin sebagai Kepala Kantor Penerangan Agama Provinsi Riau.
- c. M. Hasyim AR sebagai Kepala kantor Pendidikan Agama Provinsi Riau.
- d. H. Abdul Malik Kepala Kantor Pengadilan Agama Provinsi Riau.

Dengan pindahanya Ibu Kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama pindah pula ke Pekanbaru pada bulan Januari 1960. Perkembangan selanjutnya Kantor Agama Provinsi Riau kegiatannya bersumber pada PMA Nomor: 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor: 3 tahun 1958 maka Kepala Kantor Jawatan Agama Provinsi Riau menyempurnakan personil kantornya, Kemudian untuk mengurus masalah Agama Kristen diangkatlah karyawan untuk urusan tersebut. untuk maksud yang sama, diangkat pula untuk urusan Agama Katholik. Dengan diangkatnya kedua orang tersebut, maka pengisian struktur sudah hampir sempurna, sesuai dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PMA Tahun 1958 dimaksud undang-undang Nomor: 19 Tahun 1957, daerah Riau berubah statusnya dari keresidenan menjadi provinsi.

B. Legalitas Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Riau

Kementrian agama adalah instansi Pemerintah yang bertugas melaksanakan tugas umum pemerintah disektor keagamaan. Pembangunan Bidang Agama sesuai dengan kebijakan pembangunan nasional adalah untuk menciptakan manusia berakhlak berbudipekerti luhur, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, selain itu kehadiran Kementrian Agama adalah memberikan jaminan hukum dan pelayanan kehidupan beragama, bagi segenap bangsa Indonesia, sesuai dengan amanah Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Pembangunan Bidang Agama lebih besar dilaksanakan oleh partisipasi masyarakat, sedangkan pihak pemerintah lebih besar memfasilitasi, sehingga umat beragama terayomi dalam melaksanakan aktifitas pembangunan keagamaan yang dia lakukan, seperti mendirikan rumah ibadah, mendirikan lembaga pendidikan, naik haji ketanah suci dan lain sebagainya. Peran pemerintah hanya sebagai memfasilitasi, sehingga hajat masyarakat dapat tersalurkan, terbina dengan baik. Tugas Pemerintah dalam hal ini Kementrian Agama adalah memfasilitasi kepentingan masyarakat beragam tersebut sesuai dengan tupoksi badan pemerintah lainnya. Karena pembangunan masyarakat beragama adalah pembangunan masyarakat itu sendiri, maka hampir semua departemen mempunyai keterlibatan dalam pembangunan masyarakat beragama tersebut, sesuai dengan tupoksinya apalagi dalam negri melalui program, Perindustrian perdagangan, kesehatan dan lain-lain.

C. Visi Dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

1. Visi

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau telah menetapkan visi dan misinya melalui Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Nomor 113 tahun 2005 tentang Penetapan Visi dan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diararag mengutip abagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararag mengumumkan dan memperbanyak abagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Misi Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau. Visinya adalah “Terwujudnya masyarakat Provinsi Riau yang taat beragama, rukun, cerdas, berbudaya dan sejahtera yang tercermin dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

2. Misi

- a. Dan Mewujudkan masyarakat Provinsi Riau yang taat menjalankan ajaran agamanya.
- b. Mewujudkan masyarakat Riau yang rukun, toleran, dan berbudaya.
- c. Mewujudkan madrasah, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan yang berkualitas dan terkemuka di Provinsi Riau.
- d. Mewujudkan pelayanan kehidupan beragama yang Prima kepada masyarakat.
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan beribawa serta menjadi percontohan di Provinsi Riau.

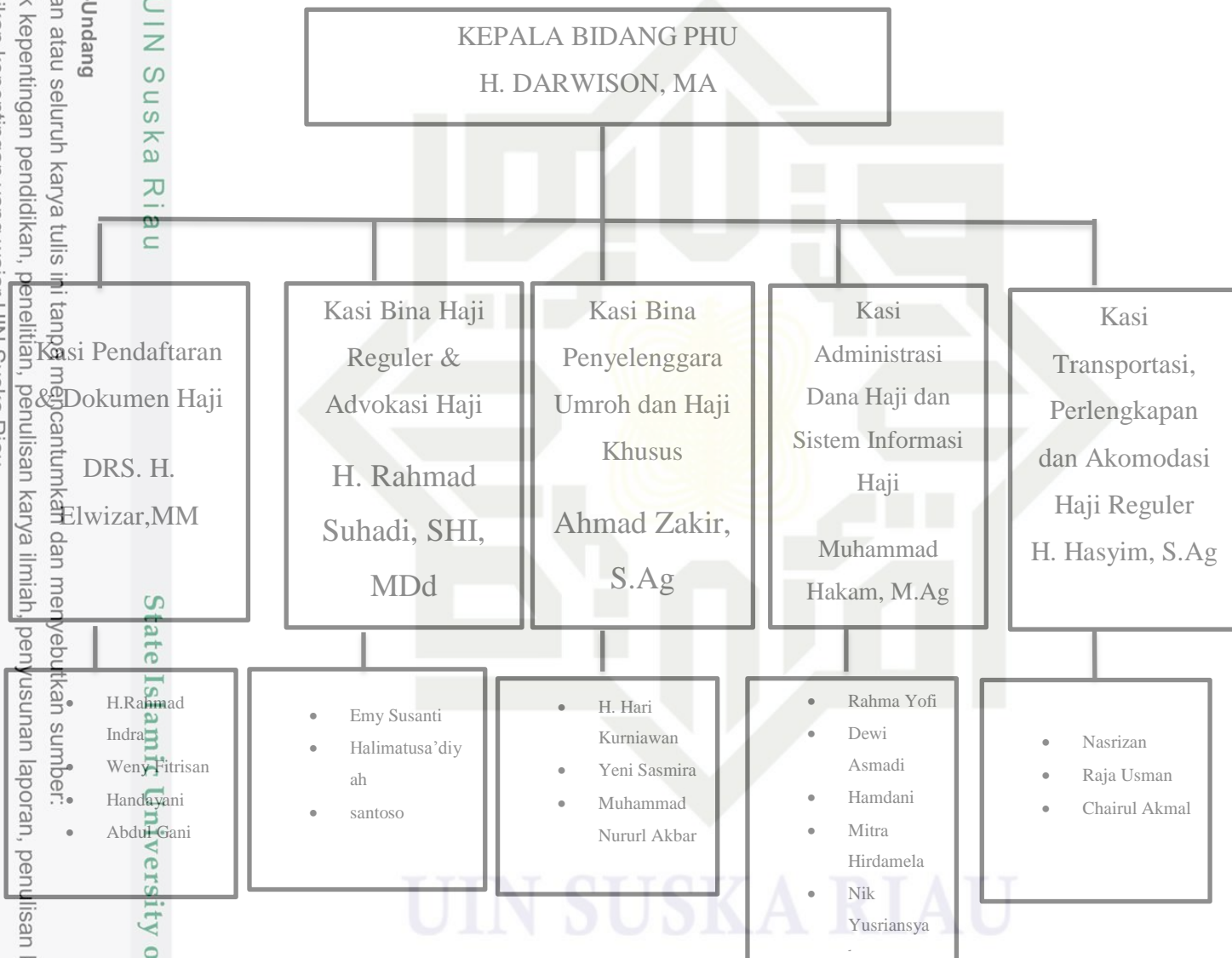
Visi dan Misi tersebut dilengkapi dengan tema kerja, moto kerja, dan sifat kerja sebagai berikut:

- 1) Tema kerja: ciptakan image yang sempurna.
- 2) Moto kerja: ramah, amanah dan, dan tegas.
- 3) Sifat kerja: sungguh-sungguh, teliti dan kreatif.



Struktur Kantor Kemenag Provinsi Riau (PHIU)

STRUKTUR ORGANISASI BIDANG PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU



Gambar : 3.1 Struktur Kantor Kemenag Provinsi Riau (PHIU)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengcantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang menggunakan analisis SWOT di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau tentang prosedur pelayanan jama'ah haji di tempat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara umum prosedur pelayanan yang telah diberikan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau sudah cukup maksimal dan sudah cukup mengikuti SOP yang ada. Walaupun masih terdapat beberapa kekurangan di berbagai prosedur yang ada namun pihak Kemenag Riau akan berusaha terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Kemudian, berdasarkan analisis SWOT yang telah diterapkan peneliti dalam menganalisis data menunjukkan bahwa terlihat jelas setiap prosedur pelayanan memiliki kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang berbeda-beda.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ada beberapa masukan/ saran yang bisa diberikan mengenai prosedur pelayanan jama'ah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan juga untuk instansi- instansi, lembaga yang terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau harus dipertahankan, dan juga meningkatkan pelayanan haji kembali terutama di bidang pelayanan kesehatan dan pelayanan bimbingan manasik haji, supaya jama'ah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di bidang bimbingan manasik haji harus lebih ditingkatkan lagi dengan menciptakanya kader kader

pembimbing manasik haji yang sudah memiliki sertifikasi di Provinsi Riau ini. Dan juga dibidang kesehatan agar bisa dilengkapi lagi alat medis yang berda di emberkasi antara Riau ataupun emberkasi haji Batam.

Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kator Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau hrus meningkatkan SDM yang lebih baik dan menyediakan kotak saran kepada jama'ah haji, demi menciptakan perubahan pelayanan jama'ah haji ke arah yang lebih baik.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

2. Diarjang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Al-Furaidi & Zurizal. 2008. *Fiqih Ibadah..* Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri
- Asfar, Zakaria. 20017. *Mengelola Haji Dengan Hati: Jejak dan Aksi Manajemen Slamet Rianto*. Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementrian Agama Republik Indonesia.
- Arifin, Gu. 2009. *Peta Perjalanan Haji dan Umrah*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Asyuhali, Wahbah. 2017. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*. Jakarta : Gema Insani
- Bino dan Walgito. 2005. *Bimbingan dan Konseling Studi Karir*. Yogyakarta: Andi Ofset
- Fitri R. David. 2010. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta : Salemba Empat
- Hidayat, Sayed Wahab.dkk. 2009. *Fiqih Ibadah*, Jakarta: Amzah
- Hidayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT . Raja Grafindo Persada
- Hasaini, Usman. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta; PT. Bumi Aksara
- Isanto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kasmir. 2016. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2016. *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Kasus Haji di Dalam Negeri dan di Arab Saudi)*, Jakarta. hl. 78
- Kriyantono Rachmat. 2010. *Riset Komunikasi*. Jakarta; PT Prenada Media Group
- Laksono, Fuji, Sugeng. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang; Intrans Publising
- Lukma,Supara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Marbun, B.N. 2005. *Kamus Manajemen*, Jakarta: CV Muliasarai
- Mentri Kesehatan RI. 2009. *Keputusan Mentri Kesehatan Indonesia Nomor 442/Menkes/SK/VI*. Jakarta: kementrian kesehatan republik indonesia



Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Muhammad, Syekh. 2009. *Sahih Fiqih Wanita Menurut AL- Qur'an dan Sunnah*. Jakarta :
AKBAR MEDIA

Nasional, Pendidikan, Departemen. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai
Pustaka

Nurhikmah. 2003. *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta; PT. Bumi Aksara

Nurani D, Fajar. 2016. *Teknik Analisis SWOT*; Yogyakarta: Quadrant.

Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Transportasi Jamaah
Haji, Pasal 21.

PU, Ditjen, RI, Agama, Kementrian. 2010. *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*.
Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI CV. Duta Peraga

Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha ilmu

Renguti Freddy, 1999. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta; Gramedia
Pustaka Utama

Rizak, Abdul. 2017. *Fiqih Haji*. Pekanbaru; Devisi Imarah

Ruluwan. 2014. *Metodologi Risert*. Jakarta; Rineka Cipta

Rochimi, Abdurahman. 20015. *Segala hal tentang Haji dan Umrah*, Jakarta : Balai Pustaka

Ruslan, Rosady. 2003. *Metodologi Penelitian Publick Relations dan Komuikasi*. Jakarta; PT.
Raja Grafindo persada

Sarihastuti dan Winkel. 2004. *Bimbingan dan Konseling di Instuti Pendidikan*,
Yogyakarta:media abadi

Setiawan, Irma, David. 2018. *Prosedur Dalam Pembelajaran*. yogyakarta: CV. Budi Utama
April

Sinambela Poltak, Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan*
Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Sugiyono, Dr, Prof. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung;

Alfabeta

Wibisono, Dian. 2012 *pengantar manajemen*. Jakarta; Gremadia Pustaka Utama.

Wibisono, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, inklusif, dan Kolaboratif*.

Yogyakarta: Gadj Mada, Universitas press

Wibisono, Septi, Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka

Pelajar

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

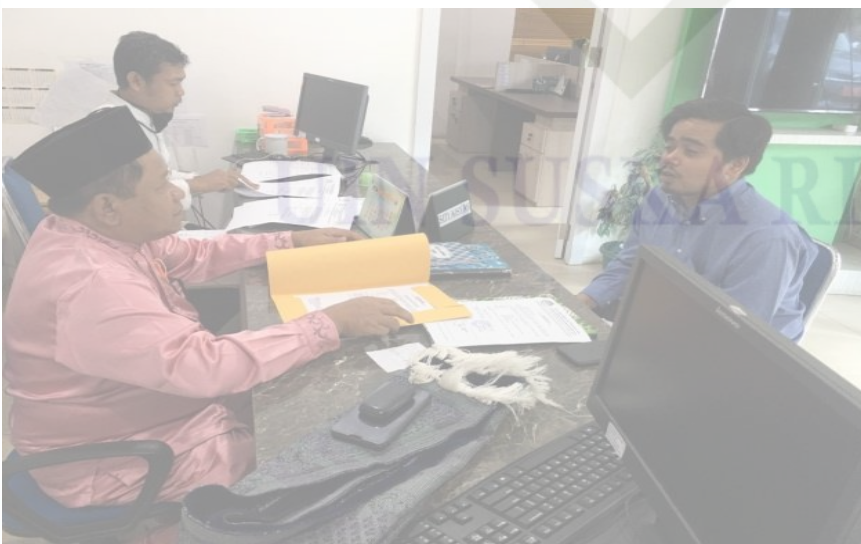


UIN SUSKA RIAU

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEDOMAN WAWANCARA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siapakah ketua bagian penyelenggaraan ibadah haji di kantor kemenag Provinsi Riau?
Berapakah jumlah jama'ah haji yang diberangkatkan oleh kemenag provinsi riau pada setiap tahunnya?

Apa saja bentuk prosedur pelayanan yang diberikan kantor wilayah kemenag Provinsi Riau kepada calon jama'ah haji dan bagaimana prosedurnya?

a. Pendaftaran

- 1) Bagaimana perosedur pendaftaran haji?
- 2) Berapa biaya pendaftaran yang harus disiapkan?

b. Administrasi dan dokumen haji

- 1) Apa saja dokumen dan administrasi yang harus disiapkan calon jama'ah haji?
- 2) Dokumen apa yang sudah disediakan oleh pihak kemenag?
- 3) Berapa lama jangka panjang waktu visa yang disediakan oleh kemenag?

c. Bimbingan mansik haji

- 1) Siapakah orang yang ditetapkan oleh kemenag untuk menjadi pembimbing manasik haji bagi calon jama'ah haji?
- 2) Berapa kali jadwal bimbingan mansik haji?
- 3) Dimanakah tempat yang dijadikan sebagai bimbingan mansik haji, bagi calon jama'ah haji?
- 4) Perlengkapan atau fasilitas apa saja yang disediakan oleh kemenag selama bimbingan manasik haji, bagi calon jama'ah haji?

d. Emberkasi haji

- 1) Apakah riau sudah ada tempat emberkasi haji?
- 2) Dimankah lokasi emberkasi haji?
- 3) Siapakah kepala/penanggung jawab emberkasi haji di kemenag wilayah riau?
- 4) Apa saja fasilitas dan pelayanan yang disediakan bagi jamah haji selama berada di emberkasi haji?
- 5) apa saja agenda kegiatan jama'ah haji selama berada di emberkasi haji?

e. Transportasi dan akomodasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Apa saja jenis transportasi yang digunakan selama proses keberangkatan haji sampai pemulangan haji?
- 2) Siapa yang bertanggung jawab atas transportasi dan akomodasi selama proses penyelenggaraan haji bagi jama'ah haji sampai pemulangan ketanah air?
- 3) Apakah nama penginapan yang disediakan oleh kemenag kepada jama'ah haji selama berada di Arab Saudi baik di Madinah dan di Mekah?
- 4) Bagaimana SOP konsumsi bagi jama'ah haji selama penyelenggaraan haji?

Pelayanan kesehatan

- 1) Siapakah penanggung jawab bagian kesehatan yang telah ditetapkan oleh kemenag riau?
- 2) Apa saja alat medis yang dibutuhkan atau yang disediakan dalam proses penyelenggaraan haji?
- 3) Apakah ada pemberian perlindungan bagi jama'ah haji dalam bentuk asuransi?
- 4) Berapakah asuransi yang dikeluarkan oleh kemenag riau jika ada jama'ah yang meninggal atau yang kecelakaan selama proses penyelenggaraan haji?

4. Menurut bapak apakah pelayanan jama'ah haji di kantor wilayah kementerian agama Provinsi Riau ini sudah maksimal dan mendapatkan respon positif dari calon jama'ah haji?
5. Bagaimana cara bapak memaksimalkan pelayanan calon jama'ah haji di kantor wilayah kemenag provinsi riau setiap tahunnya?
6. Di antara prosedur-prosedur pelayanan yang ada, pada bagian manakah yang terdapat hambatan dalam pelaksanaannya?
7. Solusi apa yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?
8. Apakah terdapat program kerja terkait prosedur pelayanan yang belum terlaksana ?
9. Apa yang menjadi standar operasional pelayanan bagi calon jama'ah haji di kantor wilayah kemenag Provinsi Riau?
10. Apa yang menjadi harapan penyelenggara ibadah haji di masa yang akan datang?



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1192/2018
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. Junnardan

Pekanbaru, 06 Jumadil Akhir 1439 H
22 Februari 2018 M

Kepada Yth,
1. Sdra. Imron Rosidi, MA., Ph.D
2. Sdra. Khairuddin, M.Ag
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama Junnardan NIM 11544104508 Dengan judul "Strategi Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Riau Dalam Mengembangkan Pelayanan Jamaah Haji" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
Dehan,

DR. Yashil Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3012/2020
Tgl. : Blasa
Materi : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 10 Syahwal 1441 H
06 Juni 2020

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Junnardan
NIM : 11544104508
Semester : XI (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"ANALISIS PEROSSEDUR PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



Scanned with CamScanner



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 603/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/32809
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3012/2020 Tanggal 6 Juni 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | JUNNARDAN |
| 2. NIM / KTP | : | 11544104508 |
| 3. Program Studi | : | MENAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS PEROSSEDUR PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 2 Juni 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU



RIWAYAT HIDUP PENULIS

JUNNARDAN, Putra dari Bapak H. Syafrizal Effendi dan Ibu Mullida, merupakan anak ke 7 dari 7 bersaudara. Lahir di Tanjung Balai Karimun (KEPRI) pada tanggal 14 Juli 1996. Penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 001 Karimun pada tahun 2008/2009. Kemudian pada tahun 2011/2012 dinyatakan lulus dari Madrasah Tsanawiyah Pondok Pasantren Darul Hikmah Pekanbaru. Setelahnya melanjutkan Kesekolah Madrasah Aliyah Yaspika Karimun. Menyelesaikan MA Yaspika Karimun pada tahun 2014/2015, dan kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasyim Riau dan diterima melalui jalur Mandiri di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di Jurusan Manajemen Dakwah dengan Konsentrasi *Manajemen Traveling Haji Umroh*. Penulis melakukan penelitian dengan judul Analisis Prosedur Pelayanan Calon Jama'ah Haji Dikantor Kemenag Provinsi Riau dan pada tanggal, Kamis 9 Oktober 2020 telah di Munaqosahkan dalam sidang panetia ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasyim Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.